

令和7年10月8日

回答書

(令和7年10月8日)

特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟
理事長 堀田伸吾 殿

Peach・Aviation 株式会社

法務部長 吉田みゆき

冠省 貴法人からいただいた令和7年8月20日付の「再申入書」（以下「再申入書」といいます。）について、下記の通り、当社の見解をご回答申し上げます。

記

1 第12条B項について

- (1) 再申入書においては、当社約款第12条B項2号(d)「労働力、燃料もしくは設備の不足又は当社その他の労働問題」について、消費者契約法8条1項1号、2号及び4号に反する旨のご指摘をいただきました。

しかしながら、過日の当社からの令和6年11月15日付けの回答書（以下「回答書（令和6年11月15日）」）においてもご説明のとおり、当社は、約款の当該条項において、航空券の未使用部分に対する運賃及び料金の払い戻しを実施するとしております。当社は、ご指摘の当該条項の適用場面においても、債務不履行を理由とする損害賠償や解除に伴う原状回復のいずれであるかを問わず、航空券の未使用部分に対する運賃及び料金に相当する部分についての損害の補填、原状の回復を実施いたします。

- (2) また、「(d) 労働力、燃料もしくは設備の不足又は当社その他の労働問題」の条項について、「パイロットの飲酒による欠航、航空機の燃料の調達等における従業員の手配ミス」という個別の事情を前提として、当社の「従業員に故意または重過失ある状況があり得ること」をご指摘いただきましたが、当社は、ご指摘にかかるような場面は、当該条項をもって規律する場面ではないものと考えております。回答書（令和6年11月15日）においてもご説明申し上げたとおり、当該条項は、専ら外部的要因に起因する問題の発生場面を想定したものであり、当社、その代表者又は当社の使用する者に故意または重過失がある場合を想定しておらず、ご指摘は当たらないものと考えております。

2 第13条E項について

- (1) 回答書（令和6年11月15日）において述べたとおり、当社の約款においては、旅客の錯誤による取消の主張が提出された場合、個別に事情を確認させていただいた上で、錯誤取消事由があると当社が認めた場合は、約款第13条E項にかかわらず錯誤による取消しを認め、支払方法に応じて返金を行います。したがって、約款の当該条項が民法95条の権利を不当に制限しているものではないと考えております。

す。

なお、旅客が、日時や旅程等の誤りについて錯誤取消を主張された場合には顧客における重過失が推認され、民法 95 条及び電子消費者契約法を前提としても、およそ錯誤取消が適法に主張される場面を観念することは極めて困難であると考えておりますことも、従前にご説明のとおりです。

(2) また、制限行為能力を理由とする取消の主張が提出された場合、個別に事情を確認させていただいた上で、取消事由があると当社が認めた場合には、約款第 13 条 E 項にかかわらず取消しを認め、支払方法に応じて返金を行うことも、従前にご説明のとおりです。

(3) 再申入書における当該条項についてのご指摘は、当社約款について、意思表示の瑕疵や制限行為能力者の行為に関し、当該条項において明示的に適用外であることを明示することが消費者契約法との関係で必要かつ適切であるとの理解を前提にご主張をいただいたものと拝察します。

しかしながら、消費者契約法 10 条は、意思表示そのものの瑕疵や制限行為能力者の行為を直接規定するものではなく、当社の約款の規定について、意思表示の瑕疵や制限行為能力者の行為についての取扱いの全てに言及した規定とすることは、約款の目的や規律の明確性、理解の平易性の観点からは適切ではないと考えます。

以上の次第で、当該条項についての消費者契約法 10 条に反するというご指摘については、当たらないものと考えます。

3 第 13 条 F 項について

再申入書においては、当社約款第 13 条 F 項について、消費者契約法 10 条に反する旨のご指摘をいただきました。

しかしながら、当該条項は、同条 C 項、D 項、E 項に基づく払戻事由が発生した場合に、当社所定の手続きをお取りいただけない場合に払戻しを拒否することがあり得ることを内容とするものであり、当社が一律に払戻しを拒否することを内容としておりません。当社は、同条 C 項、D 項、E 項に基づく払戻事由が発生した場合に、同条 F 項 1 号所定の請求期限の経過後であっても払戻請求に応じる等、個別の事案の事情に即した柔軟な対応を予定しており、当該条項が当然に顧客の利益を一方的に害するものではないため、消費者契約法 10 条に反するというご指摘については当たらないものと考えます。

4 第 18 条 B 項 10 号について

(1) 回答書（令和 6 年 11 月 15 日）において述べたとおり、商法 591 条 1 項が減免を禁じる損害は、「旅客の生命又は身体の侵害」による損害であり、旅客の生命又は身体以外の損害については、債務不履行の一般論によって規律されるべきものであり、同条項が規律するものではありません。商法が旅客運送に関して特則を定めている趣旨は、運送営業には物品の運送や旅客の運送など種々の取扱いがあるところ、それぞれの運送営業形態に即した契約の締結があり得るため、特に旅客運送における運送人の責任について、旅客の生命又は身体の侵害による損害賠償の責任については、免除又は軽減する特約を無効とする限度で旅客の運送人の責任を規律したものです。それゆえ、商法 591 条 1 項の存在を理由として、当社の約款第 18 条 B 項 10 号が違法である等のご指摘は当たらないものと考えます。

(2) また、再申入書によれば、当社約款第 18 条 B 項 10 号について、当社の故意または重過失によって生じた損害を含めて、責任を一部免除する内容である旨をご主張されておられますが、当社約款第 18 条 B 項本文は、「条約又は適用法令等に別段

の定めのある場合」を除くことを明示しており、当社の旅客運送における条約や法令等の適用関係があることは当然の前提としております。

このため、当社の旅客運送契約に起因して、旅客の死亡または傷害に起因して特別損害の請求があった場合に、個別の事案ごとの事情に応じて、民法 416 条に基づく損害賠償請求に応じる用意がある規律となっており、その意味において、ご指摘は当たらないものと考えます。

5 第19条A項について

回答書（令和6年11月15日）において述べたとおり、約款第19条A項は、当社、その代表者又は当社の使用する者に故意または重過失がある場合を想定しておらず、また、当社、その代表者又は当社の使用する者に故意または重過失がある場合についての免責自体を明文で特に規定しているものではありません。また、同項第3文は、「正当な理由で当該通知をすることができなかった」場合には、損害賠償請求ができる旨を定めており、当社は、約款第19条A項の適用場面について、個別の事案に応じて公平の見地から同項第3文の「正当な理由」を広く認定する運用をしております。これらの事情を踏まえると、約款第19条A項は、消費者契約法第8条1項2号及び4号に違反しないものと考えております。

草々